

C.A. de Santiago

Santiago, quince de enero de dos mil veinticuatro.

VISTO:

En estos autos compareció [REDACTED], abogado, en representación de [REDACTED], interponiendo acción de protección en contra de las empresas Redbanc, Transbank y Banco Estado así como también respecto del Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS), por la omisión que califica de arbitraria e ilegal, consistente en la implementación de máquinas para la lectura de tarjetas de crédito o débito con mecanismos “*pos touch*” u otros de pago interfaces táctiles no accesibles para ser utilizadas por personas con discapacidad visual, lo que constituye una vulneración a las garantías consagradas en el artículo 19 numerales 2°, 4° y 26° de la Constitución Política de la República, solicitando en consecuencia, que esta Corte ordene la anulación de la implementación del aludido sistema de pago, para así permitir se continúe utilizando máquinas convencionales con teclado, manteniendo vigente ambas modalidades de pago.

En efecto, explica que el actor es ciego hace más de 35 años, y la implementación de los medios de pagos *touch* y táctiles afectan su desenvolvimiento económico normal, pues se ve imposibilitado de realizar una transacción tan básica como pagar una contraprestación, lo que evidencia un cuadro discriminatorio en contra de las personas con discapacidad visual, pues estas confían en el tacto para la lectura y la comprensión de su entorno, lo que se ve impedido con los dispositivos *touch*, que en último término los obliga a depender de terceros para realizar transacciones bancarias, poniendo en riesgo su privacidad y seguridad financiera, haciéndolos vulnerables a posibles fraudes.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XWREXLFCXSF

Hace presente que el SENADIS no cumple con su obligación de velar por la implementación de la ley 20.422, pues no escucha a las organizaciones de personas ciegas y los planteamientos personales en función de la limitación denunciada, considerando especialmente que las personas con discapacidad visual tienen acceso, en su mayoría, a los productos del Banco Estado, debido a la estratificación social a la que está enfocada esta institución.

Por su parte, Redbanc y Transbank tienen el monopolio de los servicios de cajeros automáticos y de pagos al comercio mediante tarjeta, respectivamente, y han implementado en los centros urbanos de Santiago centro y Providencia, así como en las grandes tiendas y mall el sistema *touch*, con los perjuicios antes señalados.

Finalmente pide se acoja la presente acción, en los términos ya señalados.

Informó en primer lugar el Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS), solicitando el rechazo del recurso a su respecto, para lo cual pone de relieve las atribuciones de dicha entidad, haciendo presente que en la especie debe considerarse la normativa internacional y nacional sobre accesibilidad y los estándares internacionales en materia de Derechos Humanos, agregando que si bien interviene en las situaciones de discriminación en contra de personas con discapacidad, carece de facultades fiscalizadoras y sancionatorias.

No obstante lo anterior, ha recibido reclamos por la implementación de máquinas digitales con teclado plano, que dificultan su operatividad por parte de personas con discapacidad visual; por ello, ofició a diversas empresas solicitando informes acerca de las medidas que se implementarán para garantizar que esas personas puedan



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XWREXLFCXSF

realizar sus pagos en igualdad de condiciones con los demás ciudadanos, recibiendo respuesta sólo de Redelcom y Transbank. La primera empresa, indicó que se encuentra analizando la factibilidad de implementar distintas alternativas para lograr la accesibilidad de sus dispositivos POS y, por su lado, Transbank señaló que se encuentra evaluando otras alternativas que permitan a las personas con discapacidad participar del sistema de pagos con tarjeta.

Termina señalando que el actor no realizó ninguna presentación ante dicha entidad, de manera que no puedo existir una acción u omisión arbitraria de su parte.

A continuación, la recurrida Transbank evacuó el informe requerido, solicitando el rechazo del arbitrio.

En primer lugar sostiene que el artículo 57 de la ley 20.442 contempla una acción propia para conocer este tipo de asuntos, razón por la que el recurso de protección no es la vía judicial para resolver el conflicto jurídico planteado.

Seguidamente, asevera que cumplió a cabalidad con cada una de las obligaciones que le impone la autoridad y la normativa legal vigente, en relación a su funcionamiento y actividad en el mercado nacional y su vinculación con los comercios afiliados y tarjetahabientes.

Explica que los mecanismos a los que alude el recurrente corresponde al sistema *Smart POS*, referidos a puntos de venta inteligentes, que permiten ofrecer a los comercios soluciones que van más allá de un pago con tarjeta, todo en un equipo inalámbrico que opera con el sistema Android y teclado táctil, de conexión vía WiFi, lo que permite la movilidad del equipo dentro del establecimiento comercial y una mayor estabilidad en su conectividad, prestando una



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XWREXLFCXSF

importante mejoría en el sistema y accesibilidad a la mayoría de los tarjetahabientes.

Añade que actualmente se encuentra trabajando en el desarrollo de prototipos de soluciones de reconocimiento táctil y de voz aplicables al sistema *Smart POS* con el objeto de facilitar el acceso a la utilización del equipo a personas no videntes.

Por otra parte, refiere que los equipos con teclado numérico y botones físicos tienen un mantenimiento y soporte técnico sujeto a caducidad, por lo que van quedando obsoletos, pese a lo cual al mes de agosto de 2023 el 90 % del parque de máquinas de TRANSBANK cuenta con botones físicos.

Aduce que la implementación de los equipos denunciados responde a exigencias de seguridad que la propia legislación le impone, particularmente en lo relativo a la confirmación del tarjetahabiente, ya sea mediante su clave secreta o reconocimiento biométrico.

Concluye aseverando que decisiones como las cuestionadas por el recurrente, responden a actos justificados en aspectos de discrecionalidad técnica y fundados dentro de un marco de racionalidad y proporcionalidad con pleno respeto a la autoridad y la normativa legal vigente, lo que impide sostener que en la especie se verifica la afectación denunciada, considerando además, que los hechos medulares que se denuncian dicen relación exclusivamente con una discriminación arbitraria en relación a la discapacidad visual que posee el actor, fundada en la ley 20.442, la que no corresponde a una garantía constitucional que conforme al artículo 20 de la Constitución Política pueda ser tutelada por la vía de la protección.

Informó Redbanc S.A. y para solicitar el rechazo del recurso, aseveró que no participa ni tiene injerencia alguna en la fabricación,



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XWREXLFCXSF

propiedad, administración, provisión y/o uso de los POS, así como tampoco en la determinación de las características tecnológicas de dichos dispositivos, atendido que de acuerdo a lo previsto en el artículo 74 del DFL N° 3 de 1997 del Ministerio de Hacienda, no se encuentra legalmente autorizado para prestar servicios a comercios, siendo su principal actividad permitir que exista interoperabilidad en el mercado de los ATM -que los tarjetahabientes puedan realizar transacciones en cajeros automáticos de propiedad de instituciones distintas de aquellas en las que son clientes- siendo Redcompra, y no su parte la que permite la interoperabilidad de las transacciones de pago en el comercio a través de las operaciones de los POS.

Sobre la base de lo anteriormente expuesto, alega falta de legitimidad pasiva, pues no se vincula con los hechos que dan origen a la acción deducida, a lo que se suma que no se encuentra dentro de las empresas que fueron requeridas por SENADIS y que de acogerse el recurso, ninguna medida podrá adoptarse a su respecto.

Finalmente, el Banco Estado de Chile emitió el informe requerido, alegando la improcedencia de la acción, con costas. En primer lugar, porque carece de legitimación pasiva. por cuanto la acción debió interponerse en contra de Red Global S.A., sociedad de apoyo al giro y filial de Banco del Estado de Chile a través de la implementación de una red de “adquirencia”, bajo la marca “Compraquí”, que pone a disposición de sus clientes un lector de tarjetas “MPOS”.

En segundo término, aduce que la acción de protección no es una acción popular, señalando que los hechos descritos en el recurso afectan al colectivo de personas con discapacidad visual, no recurriendo el actor en favor de ellos, por lo que este carece de legitimación activa.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XWREXLFCXSF

En un tercer apartado, sostiene que la acción de protección no es la vía idónea para dar solución al conflicto planteado, por requerir de la existencia de un derecho indubitado que se pretenda cautelar, lo que no se verifica en la especie, teniendo presente que el legislador ha dispuesto expresamente procedimientos legales de lato conocimiento en la ley 20.422.

Finalmente, arguye la ausencia de arbitrariedad o ilegalidad en su conducta, a lo que agrega que desde el segundo semestre del año 2022 el equipo de la filial Red Global S.A. ha llevado a cabo un sinnúmero de acciones encaminadas a la evaluación e implementación de nueva tecnología para sus terminales electrónicos que permitan a personas con discapacidad visual utilizar sus dispositivos táctiles sin dificultades (integración de una aplicación en los dispositivos SmartPOS para que las instrucciones se realicen de manera audible).

Se decretó como medida para mejor resolver, por un lado, la ampliación de informe respecto de Banco Estado de Chile y Transbank, y por el otro, el pronunciamiento de parte de la Comisión para el Mercado Financiero en relación a la normativa aplicable a la materia.

Dichas diligencias se cumplieron el 10 de noviembre pasado, quedando la causa en estado de acuerdo.

CONSIDERANDO:

1°.- Que como reiteradamente se ha sostenido, el recurso de protección de garantías constitucionales establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye jurídicamente una acción cautelar destinada a amparar el legítimo ejercicio de las garantías y derechos preexistentes que en esa misma disposición se enumeran, mediante la adopción de medidas de resguardo o providencias para restablecer el imperio del derecho y asegurar la



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XWREXLFCXSF

debida protección del afectado ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que prive, perturbe o amenace dicho ejercicio.

Conforme a lo anterior, para la procedencia del recurso de protección se requiere la concurrencia copulativa de los siguientes requisitos de fondo: a) que se compruebe la existencia de una acción u omisión reprochada; b) que se establezca la ilegalidad o arbitrariedad de esa acción u omisión; c) que de la misma se siga un directo e inmediato atentado (privación, perturbación o amenaza) contra una o más de las garantías constitucionales invocadas y protegibles por esta vía; y d) que la Corte esté en situación material y jurídica de brindar la protección.

2°.- Que la clave para elucidar de qué trata esta acción de protección está en precisar si la actuación denunciada es "ilegal" o "arbitraria".

En este sentido, debe apuntarse que la afectación del derecho a través del acto u omisión arbitrario o ilegal debe ser directa, grave y manifiesta, pues ello es lo que justifica la naturaleza de este procedimiento breve y sumario que persigue el restablecimiento inmediato del derecho fundamental afectado. Por lo mismo, se requiere la efectiva existencia de un acto ilegal, vale decir, que no se atenga a la normativa por la que debe regirse, lo que también se verifica cuando un órgano ejerce atribuciones exclusivas en forma indebida, contrariando la ley. Por su parte, tal actuación es arbitraria cuando carece de razonabilidad en el actuar u omitir o bien cuando existe falta de proporción entre los motivos y el fin a alcanzar o ausencia de ajuste entre los medios empleados y el objetivo a obtener, o cuando no se verifican los hechos que fundamentan un actuar.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XWREXLFCXSF

3°.- Que según se dejó anotado, el recurrente sostiene su acción en el acto que estima ilegal y arbitrario y que, en resumen, consiste en la sustitución del sistema de pago comercial -a través de la utilización de tarjetas de débito o crédito- mediante máquinas convencionales con teclas, por otro con mecanismos “pos touch” (dispositivos Pos), cuya operatividad es incompatible con la discapacidad visual que padece el actor y, en general, con las personas ciegas.

4°.- Que en lo tocante a las alegaciones de improcedencia formal del recurso que sostuvieron las recurridas cabe señalar lo que sigue. En primer término, tanto Transbank como Banco del Estado aducen que la acción de protección no es la vía para discutir el asunto planteado en autos, en atención a que la ley 20.442 estableció un procedimiento especial para resolver estas materias y, en último término –dice el Banco-, no se estaría en presencia de un derecho indubitado y por lo mismo, es menester acudir a un procedimiento declarativo, de lato conocimiento. Sin embargo, baste para desestimar esta alegación, el propio tenor del artículo 20 de la Constitución Política de la República, que estatuye la posibilidad de recurrir por esta vía *“sin perjuicio de los demás derechos que pueda hacer valer ante la autoridad o los tribunales correspondientes”*, considerando especialmente el tenor del arbitrio y lo informado por aquellos recurridos, particularmente en las ampliaciones solicitadas por esta Corte, según se expone más adelante y que, en síntesis, no controvierten que es obligación de cada institución adoptar los ajustes y medios necesarios para garantizar una adecuada atención y servicio, así como atender dentro de su gestión, como elementos transversales, los derechos de las personas con discapacidad.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XWREXLFCXSF

5°.- Que a continuación y en la misma línea de cuestionamientos formales, Banco Estado aduce que debió emplazarse a la empresa Red Global S.A., puesto que es ella la que pone a disposición de los clientes un lector de tarjetas “mPos” bajo la marca “COMPRAQUÍ” y, por lo tanto, su parte carece de legitimación pasiva.

Nuevamente este argumento será desestimado en atención a que el mismo recurrido reconoce que Red Social S.A. es una sociedad de apoyo a su giro bancario y filial del propio banco, de manera que la razón social y giro específico que ostenta esta última empresa no puede ser óbice para que el actor dirija su cuestionamiento en contra del único proveedor real del servicio prestado y objetado, más cuando ha sido el mismo banco el que ha asumido la defensa pormenorizada del sistema que pretende instaurar, lo que evidencia que al margen que pueda tratarse de una sociedad diversa, tal disquisición no empece al destinatario del producto que alega una vulneración de sus garantías constitucionales.

6°.- Que, también en relación a este tipo de defensas, como lo dice el banco, el presente arbitrio no es una acción popular, pues la legitimación activa del mismo fue entregada por el Constituyente a la persona afectada en sus derechos [“el que”], más allá de la amplia facultad para accionar o interponer el requerimiento, pudiendo hacerlo “cualquiera a su nombre”, incluso sin representación; pero ello no obsta a que la persona favorecida por la acción deba estar precisamente identificada, puesto que son los derechos y garantías relacionadas con ella, los que corresponde examinar en su afectación. Sin embargo, aquella deficiencia formal enarbolada, no se observa en la especie, no solo porque el recurrente es una persona determinada y cierta, que alega la vulneración de determinadas garantías constitucionales, sino



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XWREXLFCXSF

porque además, el grupo afectado, también se encuentra precisamente definido y reconocido en dicha calidad por los propios recurridos al señalar y pormenorizar las actuaciones desplegadas en aras a solucionar el asunto que motiva la presente acción.

7°.- Que principiando el análisis del asunto propuesto, debe recordarse que el inciso 3° del artículo 1° de la Carta Fundamental estatuye que *“El Estado está al servicio de la persona humana y su finalidad es promover el bien común, para lo cual debe contribuir a crear las condiciones sociales que permitan a todos y cada uno de los integrantes de la comunidad nacional su mayor realización espiritual y material posible, con pleno respeto a los derechos y garantías...”*, estableciendo así el principio de servicialidad, que en lo concreto ordena que los órganos del Estado deben actuar coordinadamente para la consecución de tal fin, siendo deber del Estado, proteger los derechos y garantías fundamentales de las personas de un modo efectivo.

Incardinado con lo que precede, el artículo 1° de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, expresa que el propósito de la misma es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad y promover el respeto de su dignidad inherente, añadiendo que las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XWREXLFCXSF

En este sentido, el artículo 2° señala que se entenderá por discriminación por motivos de discapacidad *“cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables”*, adicionando que esto último viene a significar *“las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales”*.

A continuación, el artículo 3° establece los principios de la Convención, consagrándose entre otros, el respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas; la no discriminación; la participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad; el respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas; la igualdad de oportunidades y la accesibilidad; imponiendo en el artículo 4° a los Estados Parte una serie de obligaciones generales, tales como abstenerse de actos o prácticas que sean incompatibles con la presente Convención y velar porque las autoridades e instituciones públicas actúen conforme a lo dispuesto en ella; adoptar todas las medidas pertinentes para que ninguna persona, organización o empresa privada discrimine por motivos de discapacidad; proporcionar



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XWREXLFCXSF

información que sea accesible para las personas con discapacidad sobre ayudas a la movilidad, dispositivos técnicos y tecnologías de apoyo, incluidas nuevas tecnologías, así como otras formas de asistencia y servicios e instalaciones de apoyo.

En este sentido, aquel artículo 4° en su numeral 2° fija el estándar de actuación de los Estados Parte, al señalar con respecto a los derechos económicos, sociales y culturales, que aquellos se comprometen a *“adoptar medidas hasta el máximo de sus recursos disponibles y, cuando sea necesario, en el marco de la cooperación internacional, para lograr, de manera progresiva, el pleno ejercicio de estos derechos...”*.

8°.- Que los principios y directrices contenidos en la Convención aludida, se plasman de manera particular en la ley 20.422, que establece como objetivo *“... asegurar el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, con el fin de obtener su plena inclusión social, asegurando el disfrute de sus derechos y eliminando cualquier forma de discriminación fundada en la discapacidad”* (artículo 1°), garantizando el cumplimiento de los principios de *“vida independiente, accesibilidad universal, diseño universal, intersectorialidad, participación y diálogo social”* (artículo 3°), para luego señalar en el artículo 6°, ciertas definiciones de relevancia en la materia, y en particular sobre lo siguiente: *“b) Ayudas técnicas: Los elementos o implementos requeridos por una persona con discapacidad para prevenir la progresión de la misma, mejorar o recuperar su funcionalidad, o desarrollar una vida independiente”* y *“c) Servicio de apoyo: Toda prestación de acciones de asistencia, intermediación o cuidado, requerida por una persona con discapacidad para realizar las actividades de la vida diaria o participar en el entorno*



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XWREXLCXSF

social, económico, laboral, educacional, cultural o político, superar barreras de movilidad o comunicación, todo ello, en condiciones de mayor autonomía funcional”.

El artículo 7° señala *“se entiende por igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, la ausencia de discriminación por razón de discapacidad, así como la adopción de medidas de acción positiva orientadas a evitar o compensar las desventajas de una persona con discapacidad para participar plenamente en la vida política, educacional, laboral, económica, cultural y social”*, adicionando el artículo 8° para garantizar la igualdad de oportunidades de las personas discapacitadas que *“El Estado establecerá medidas contra la discriminación, las que consistirán en exigencias de accesibilidad, realización de ajustes necesarios y prevención de conductas de acoso”* agregando que *“se entiende por exigencias de accesibilidad, los requisitos que deben cumplir los bienes, entornos, productos, servicios y procedimientos, así como las condiciones de no discriminación en normas, criterios y prácticas, con arreglo al principio de accesibilidad universal”*.

Finalmente, la ley establece un Comité de Ministros integrado por *“el Ministro de Planificación, quien lo presidirá, y los Ministros de Educación, Justicia, Trabajo y Previsión Social, Salud, Vivienda y Urbanismo, y Transportes y Telecomunicaciones, encargado de proponer al Presidente de la República la política nacional para personas con discapacidad, velar por su cumplimiento y asegurar su calidad técnica, coherencia y coordinación intersectorial...”* (artículo 60), regulando en el artículo 61 que el servicio específico encargado promover la igualdad de oportunidades, inclusión social, participación y



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XWREXLFCXSF

accesibilidad de las personas con discapacidad es el Servicio Nacional de la Discapacidad, indicando en la norma siguiente sus atribuciones.

9°.- Que en el caso de autos, de la atenta lectura de los informes proporcionados por Banco Estado de Chile y Transbank y, particularmente, de aquellos remitidos en cumplimiento de la medida para mejor resolver decretada por esta Corte, es dable concluir que aquellas empresas se han conducido conforme el contexto jurídico y fáctico que involucra la situación denunciada y, en especial, han admitido la necesidad de implementar dispositivos acordes con el estándar de actuación exigido por la legislación interna -tratados internacionales, Constitución y las leyes- en los términos referidos, con el objeto de mantener e implementar medidas de accesibilidad y ajustes necesarios para garantizar al actor -y a quienes integran el grupo de protección producto de su discapacidad visual- su efectiva inclusión y el ejercicio de sus derechos en igualdad de condiciones con las demás personas y que se traduce, no solo en la permanencia actual de aquellos dispositivos que en el pasado prestaban el servicio exigido por los no videntes, sino que ante obsolescencia de los mismos, se encuentran abocados a la implementación de nueva tecnología que mantenga indemne la situación de igualdad de acceso al sistema financiero, en los términos que se reclama.

10°.- Que en efecto, ambas entidades aseveraron que ya en el mes de agosto de 2023 realizaron una serie de reuniones con personas con discapacidad visual, buscando la posibilidad de implementar un sistema de accesibilidad aplicable a los dispositivos Smart Pos, pormenorizando las posibles soluciones a los impedimentos que, reconocen, afecta a los no videntes a propósito de aquel sistema, haciendo hincapié que los mecanismos que permitan la accesibilidad



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XWREXLFCXSF

completa de los clientes ciegos a las transacciones, mediante un acceso universal a través de la operativa que cada empresa describe, se producirá en el mes de marzo de 2024 en el caso de Banco Estado y el último trimestre del mismo año, por parte de Transbank.

11°.- Que, finalmente, existe consenso entre las partes concernidas en esta causa en cuanto a que la implementación del sistema *touch*, sin miramiento de ninguna especie, impide el ejercicio de los derechos de las personas ciegas, en términos tales de restringir por motivos esa discapacidad el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de ciertos derechos humanos y libertades fundamentales, empero, las acciones desplegadas por los mismos [Banco Estado y Transbank] ciertamente dan cuenta de que han pretendido remover los obstáculos que impedían al actor y a los restantes afectados, el efectivo ejercicio de todos sus derechos, en fechas ciertas y determinadas, según se señaló.

12°.- Que como corolario de lo que se viene diciendo, solo resta desestimar el presente recurso, si se considera que para la procedencia de la acción cautelar de protección, es menester que exista un perjudicado o agraviado, esto es, alguna persona que *"por causa de actos u omisiones arbitrarios o ilegales sufra privación, perturbación o amenaza en el legítimo ejercicio de..."*, requisito que en la especie no concurre, puesto que, conforme a lo extensamente expuesto, las entidades recurridas que tienen incidencia en la perturbación que se erige en el recurso -Banco Estado y Transbank-, han adoptado las medidas necesarias para revertir la situación que causa el menoscabo en el actor, de lo que se sigue que no es posible disponer medida alguna en protección de los derechos constitucionales del protegido, cual es según su naturaleza, la única finalidad de la misma,



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XWREXLFCXSF

considerando que el único objetivo pretendido por su intermedio, tal como se desprende de la petición específica sometida a conocimiento de esta Corte, es permitir seguir realizando transacciones bancarias mediante la utilización de tarjetas bancarias, con un sistema diverso al *touch*, en términos tales que el mecanismo implementado posibilite salvaguardar la independencia y seguridad en las transacciones realizadas por el no vidente, lo que se encuentra en vías de solución, conforme se dejó anotado.

13°.- Que los razonamientos que preceden, en lo que al presente recurso importa, solo son endosables como tantas veces se ha dicho, a las recurridas Banco Estado y Transbank, en tanto Redbank, conforme señaló en su informe, sin discusión de contrario, no tiene ningún tipo de injerencia en los hechos que se alegan atentatorios de las garantías constitucionales, atendido que aquellos no condicen con las operaciones a que esta empresa se dedica, motivo suficiente para desestimar el arbitrio a su respecto.

14°.- Que finalmente, en lo tocante a lo informado por SENADIS, de conformidad con la ley 20.422, que crea el Servicio Nacional de la Discapacidad, dicho organismos no tiene facultades fiscalizadoras como lo pretende el actor, en tanto la ley le entregó la obligación de promover la igualdad de oportunidades, inclusión social, participación y accesibilidad de las personas con discapacidad, tal como lo dispone el artículo 62 de dicha normativa, de manera que no resulta atribuible dentro del ámbito de su competencia, el conocimiento de denuncias directas por hechos que constituyan discriminación contra personas con discapacidad, salvo en los términos que regula la letra j) del aludido artículo.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XWREXLFCXSF

15°.- Que sin perjuicio de lo expuesto, las aseveraciones que realiza SENADIS en su informe y que persiguen respaldar los derechos del actor, olvidando su calidad de recurrida, claramente apuntan a políticas públicas que deben ser adoptadas por los órganos que la propia ley especial contempla, y en las que debe interferir justamente esa entidad, tal como se desprende del *Título VII* de la ley [*“Del Comité de Ministros de la Discapacidad y del Servicio Nacional de la Discapacidad”*], intentando en definitiva, traspasar a los tribunales de justicia una obligación de regulación que corresponde a quienes ejercen la administración del Estado, y que en estas circunstancias tienen bajo su responsabilidad aquellas atribuciones. Por ello, la afirmación contenida en el informe de la Comisión para el Mercado Financiero que limita sus atribuciones a velar por el correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad del sistema financiero, acorde a lo dispuesto en el artículo 1° del Decreto Ley 3.538, de 1980, agregando que no le atañe la fiscalización de las materias que son objeto de esta causa, por así impedirlo los artículos 6 y 7 de la Constitución Política de la República, no obstante lo cual asevera que *“la ausencia de regulación específica respecto de las modalidades tecnológicas en que se deben encontrar disponibles los terminales de puntos de venta de parte de las empresas operadoras que decidan desarrollar esa actividad económica, en ningún caso puede ser entendida como una restricción, que les impida ofrecer soluciones inclusivas, que permitan asegurar igualdad en su acceso por parte de sus usuarios”*, adicionando que *“es de preocupación de este Servicio, que las entidades supervisadas desarrollen políticas y procedimientos orientados al beneficio general de sus usuarios y el público en general, sino también que permitan un acceso igualitario e inclusivo a las personas con discapacidad”*. De lo



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XWREXLFCXSF

dicho se desprende que cabe a la autoridad política y especializada la dictación de directrices expresas y claras que regulen los procedimientos que afecten a las personas con discapacidad, en cumplimiento de las normas que nuestra legislación impone.

Y visto, además, lo establecido en el Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema sobre la materia, **se rechaza** la acción constitucional de protección interpuesta en contra de las empresas Redbanc, Transbank y Banco Estado y del Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS).

Se previene que el ministro señor Astudillo concurre a la decisión de rechazar el recurso, pero en lugar de lo expresado en los motivos 11° y 12° tuvo únicamente presente que las recurridas a quienes corresponde hacerlo están adoptando las medidas que permitan adaptar los dispositivos en cuestión a las capacidades diferentes de las personas que se encuentran en situación semejante a la del actor.

Regístrese y comuníquese.

Redacción de la ministra Lilian Leyton Varela.

N°Protección-11479-2023.

 Omar Antonio Astudillo Contreras Ministro Corte de Apelaciones Quince de enero de dos mil veinticuatro 15:10 UTC-3		 Lilian Atenas Leyton Varela Ministro Corte de Apelaciones Quince de enero de dos mil veinticuatro 13:22 UTC-3	
 Paola Cecilia Diaz Urtubia Ministro(S) Corte de Apelaciones Quince de enero de dos mil veinticuatro 13:46 UTC-3			



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XWREXLFCXSF

Pronunciado por la Octava Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Omar Antonio Astudillo C., Lilian A. Leyton V. y Ministra Suplente Paola Cecilia Díaz U. Santiago, quince de enero de dos mil veinticuatro.

En Santiago, a quince de enero de dos mil veinticuatro, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XWREXLFCXSF